ITC Networks

アイ・ティー・シーネットワーク

CSR報告書 2009

CONTENTS

編集方針 1

アイ・ティー・シーネットワークの企業理念 2

トップメッセージ 3

アイ・ティー・シーネットワークの概要 5

アイ・ティー・シーネットワークと社会とのかかわり 7

アイ・ティー・シーネットワークのCSR 9

特 集

最も信頼できる
身近なモバイルパートナーであるために 10

TOPIC 1
お客さま満足度の高いサービスで
“通えるショップ”を目指して 11

TOPIC 2
業界最大クラスの規模と正確な対応で
販売代理店をサポート 14

経営体制

マネジメント体制 16

コーポレート・ガバナンス 16

コンプライアンス体制の強化 19

社会性報告

お客さまとともに ●お客さまの立場で考え、行動します。 20

お客さま満足度の向上 20

社員とともに ●一人ひとりが最大限に能力を発揮できる環境を作ります。 21

人財づくり、職場づくり 21

社会とともに ●良き企業市民として、社会との共生を図っていきます。 23

社会貢献・ボランティア活動 23

環境報告

●環境に配慮した事業活動と、環境負荷低減活動を推進しています。 27

環境マネジメント 27

環境負荷低減の取り組み 28

〈コラム〉不要携帯電話は貴重な資源 29

第三者意見 30

編集方針

●基本方針

本報告書は、アイ・ティー・シーネットワークがこのたび初めて発行するものです。当社の企業の社会的責任（CSR）を、お客さま、株主・投資家、社員、お取引先、地域社会の皆さまなど、ステークホルダーの皆さまに良くご理解いただけるように、分かりやすさを心掛けて作成しました。

本報告者の作成にあたり、「環境報告書ガイドライン（2007年度版）」（環境省）および「サステナビリティ・リポーティング・ガイドライン2006」（Global Reporting Initiative）を参考にしました。

●対象期間

2008年度（2008年4月1日～2009年3月31日）の実績ですが、活動や取り組み内容は一部に過去および直近のものも含みます。

●対象範囲

アイ・ティー・シーネットワークと
その特例子会社のITCNアシスト

●発行日

2009年7月
次回発行予定は2010年7月

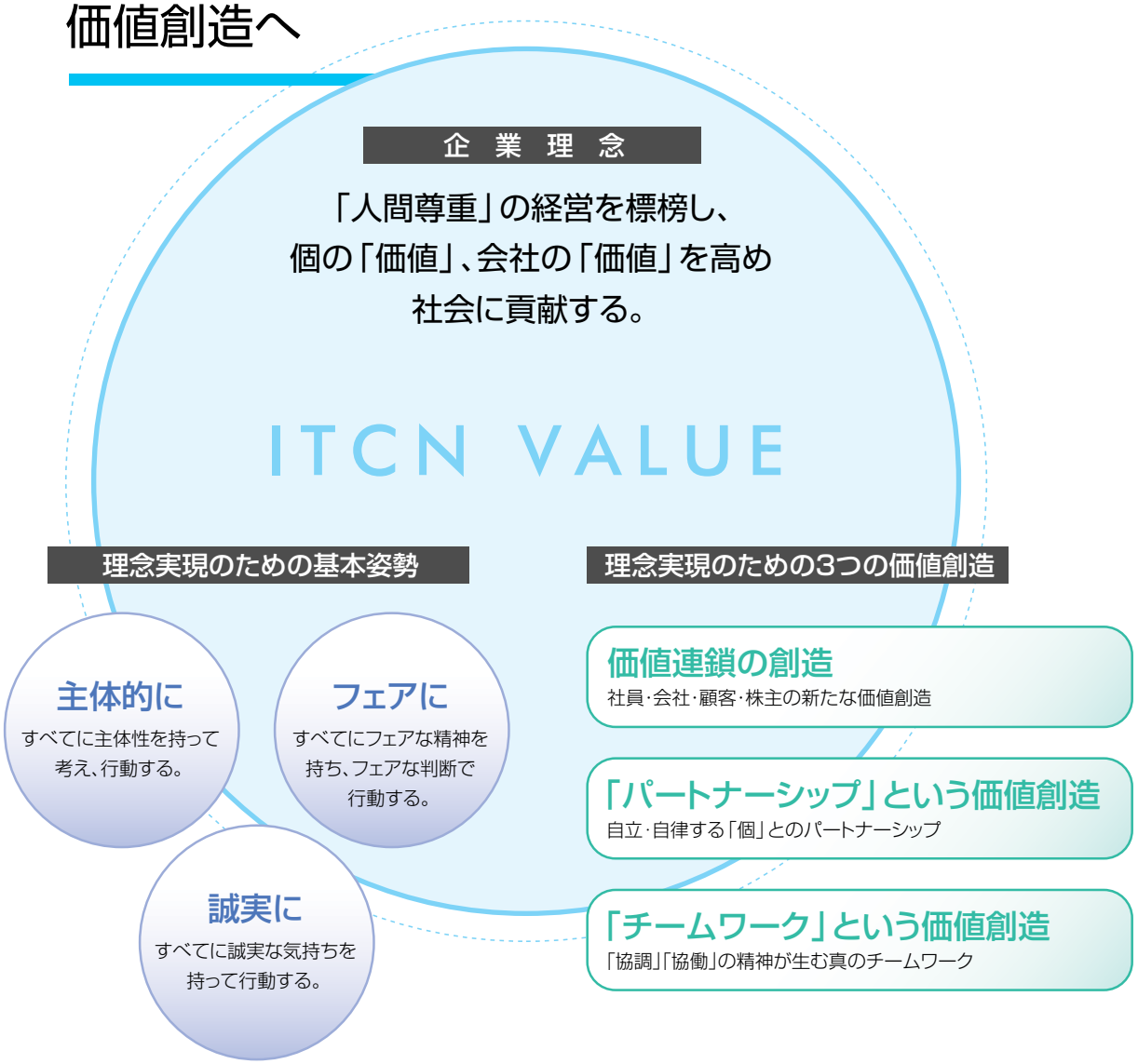
●問い合わせ先

経営企画部
TEL.03-5739-3702
FAX.03-5739-3704
E-mail:csr@itcnetwork.co.jp

アイ・ティー・シーネットワークの企業理念

当社は、企業が存続し成長していくには「新たな価値の創造」が必要であると考え、
次の通り企業理念に関する考えを定めています。
社員は、「企業理念」を印刷したカードを社員証ケースに入れ、常に身につけており、
新入社員の入社の都度、理解を促進するための研修を必ず実施しています。

新たな
価値創造へ



Top Message

トップメッセージ

新たな価値を創造し続けることで、お客さまに選ばれる企業を目指します。

当社は1997年に伊藤忠商事（株）の100%出資会社として誕生しました。以来、キャリア（通信事業者）認定ショップの運営およびカメラ／家電量販店・GMS（General Merchandise Store:総合スーパー）への携帯電話卸売を行うコンシューマ事業と、法人顧客への携帯電話の販売およびソリューション提供を行う法人事業を展開してきました。2006年3月には株式を上場し、企業価値のさらなる向上に取り組んでいます。

携帯電話は、我が国では既に1億台以上が普及しており、私どもの業界はともすると成熟産業と思われがちです。しかし、性能面、機能面のイノベーションは日々刻々と進んでおり、今後も買い替え需要が続いていくものと思われます。高機能化、多様化、使い方の高度化等に伴い、携帯電話とお客さまをつなぐ当社の役割は今後ますます重要になっていくものと考えています。携帯電話は人々の暮らしや産業、社会のライフラインの一つであり、その意味では当社は大きな社会的使命を担っているといえるでしょう。今後はこのような役割認識のもと、法人顧客向

けの回線・電話機管理の代行サービスを拡充するほか、新たにMVNO（仮想移動体通信事業者）を対象とする物流事業等を手掛けることで一層の発展を目指します。

こうした事業を推進していく上で、当社は「人間尊重」の経営を掲げ、個の価値、会社の価値を高めて社会に貢献することを目指しています。社員一人ひとりが自らの価値を高め、それによってお客さま、お取引先、株主、そして社会というさまざまなステークホルダーとの間に価値の連鎖を生み出すのが狙いです。こうした価値の連鎖の原点になるのは社員です。そこで当社では、お客さまに満足していただくためには、社員が満足している必要がある、「ES*なくしてCS**なし」という考えで、人事や教育のしくみ、職場環境づくりを推進し、社員のモチベーション向上をサポートしています。

また、当社は日々膨大な数のお客さまの個人情報をお預かりしています。これを適切に取り扱うことは、事業を継続していく上での生命線です。そのため、セキュリティマネジメントには早期から積極的に取り組んできました。2004年8月、開通センターで情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）による情報管理体制を整備し、業界初の認証を取得したのを皮切りに、本社、ソリューションビジネス部門、支社、ショップ等々へと認証取得を広げています。

企業は自ら拠って立つ国や地域において、信頼される「よき企業市民」でなければなりません。そのため当社では、地球環境問題は社会を構成しているものすべての共通課題であると考え、「ITCN企業行動基準」において環境問題に主体的、積極的に取り組むことを謳い、企業活動に反映していくことを誓約しています。さらに、CSRの視点での企業のあり方を追求していくことは、年々重要性を増しています。当社はこうした認識のもと、CSRを一層重視した事業活動の発展や企業価値向上を目指してまいります。それによってステークホルダーの皆さまとの信頼関係をさらに強固なものとし、社会への貢献に向けた取り組みを進化させていきたいと考えています。

アイ・ティー・シーネットワーク株式会社

代表取締役社長 寺本 一三

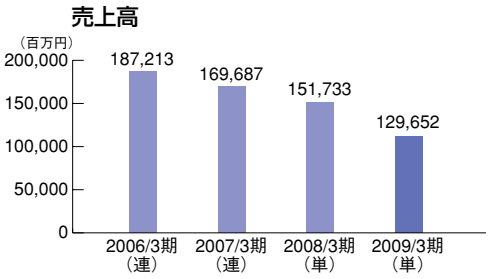
*ES: Employee Satisfaction（従業員の満足）　**CS: Customer Satisfaction（お客さまの満足）

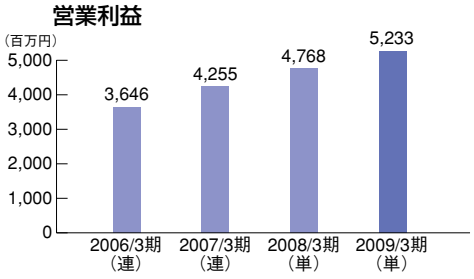
アイ・ティー・シーネットワークの概要

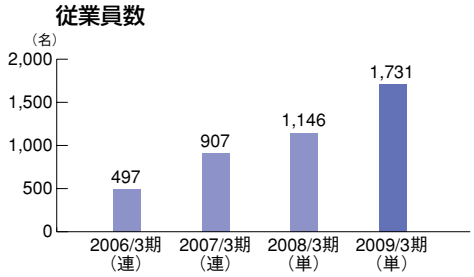
会社概要

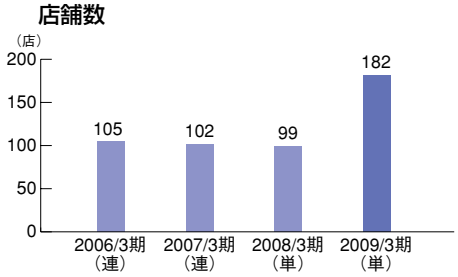
商号	アイ・ティー・シーネットワーク株式会社
本社所在地	東京都渋谷区恵比寿4-20-3　恵比寿ガーデンプレイスタワー26F TEL.03-5739-3700（代表）
代表取締役社長	寺本　一三
資本金	2,721,067,500円　※2009年3月31日現在
決算期	3月（年1回）
設立	1997年8月
主要株主	伊藤忠商事株式会社（60.7%）※2009年3月31日現在
事業内容	携帯電話の卸売・販売および携帯電話を利用したソリューションサービスの提供
従業員数	1,731名　※2009年3月31日現在
従業員平均年齢	31.6歳　※2009年3月31日現在
取引銀行	みずほコーポレート銀行／三井住友銀行／りそな銀行／住友信託銀行／農林中央金庫
株式上場市場	東証1部（証券コード9422）

財務状況

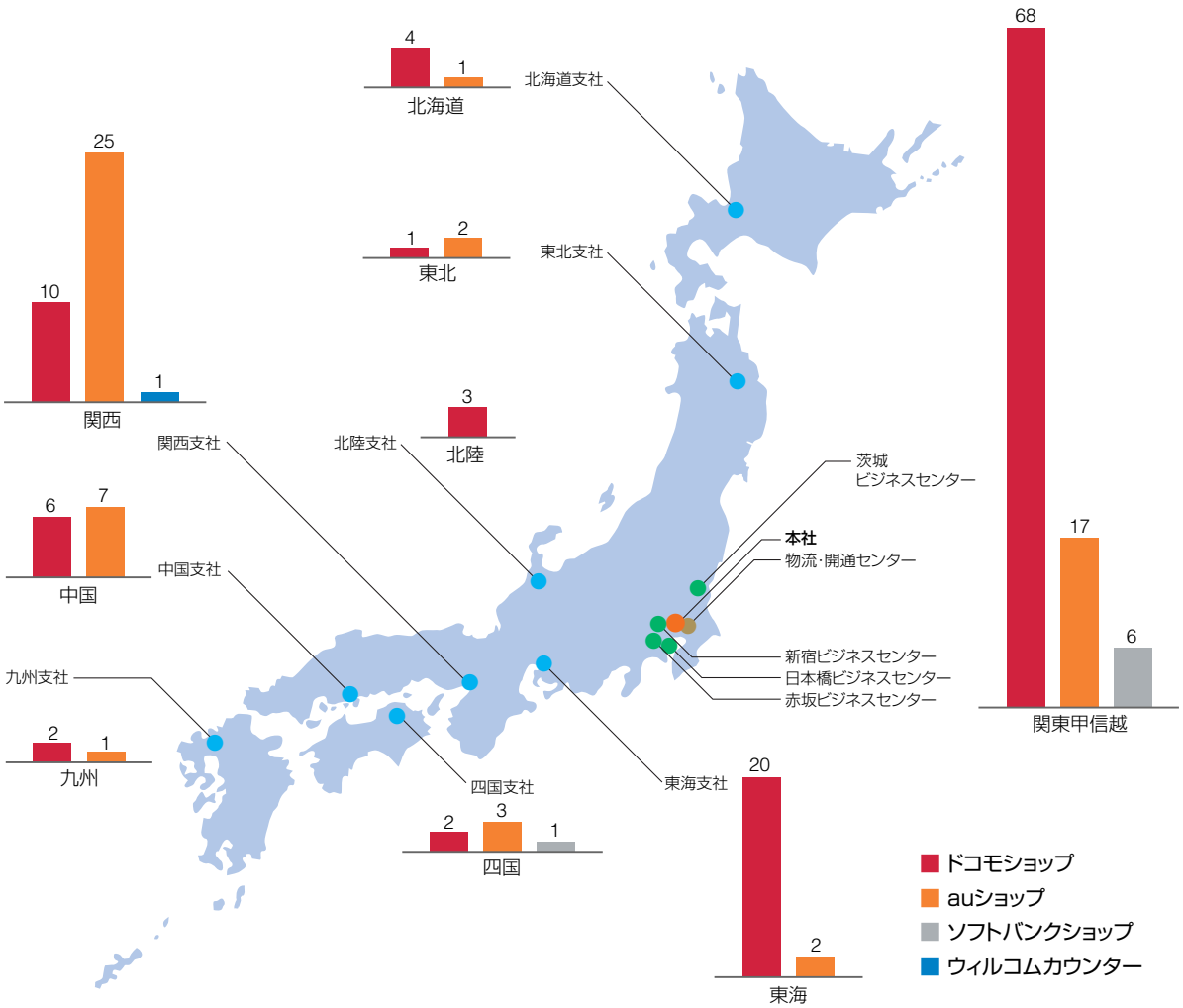








事業所・店舗展開



■店舗内訳

	ドコモショップ	auショップ	ソフトバンクショップ	ウィルコムカウンター	計
直営	84	26	6	0	116
運営委託	32	32	1	1	66
計	116	58	7	1	182

アイ・ティー・シーネットワークと社会とのかかわり

生活やビジネスのいろいろな場面で、人とモバイルのベストマッチをお届けしてい

キャリア（通信事業者）認定ショップで

携帯電話の販売・通信サービスのご説明

ドコモショップ、auショップ、ソフトバンクショップなどのキャリア（通信事業者）認定ショップで携帯電話の販売、各種ご相談等のアフターサービスをしています。お客さまからのどんな質問にもお答えできるように、次々と出てくる新機種の特徴・新サービスの内容の把握に努めています。また、お客さまのニーズに応えるべくショップ独自のサービス提供も行っています。スタッフは、研修で接客マナーと業務知識を身に付け、お客さま一人ひとりに安心と満足をお届けしています。

カメラ・家電量販店で

携帯電話の卸販売

当社の物流センターでは、店舗の在庫を切らさないようにしっかりした出荷体制をとっています。また、店頭販売員を大量に派遣しています。さらに、開通センターでは、175台の開通システム端末とオペレーターが並ぶ業界最大クラスの規模で、契約回線の開通および機種変更業務を集中して取り扱っています。これらを通して量販店での販売を支援しています。

また、「サービスコーナー」を設けて、携帯電話料金のお支払いや調子の悪くなった携帯の修理、各種ご相談等のアフターサービスの充実にも努めています。

ty

ます。

オフィスや工場で

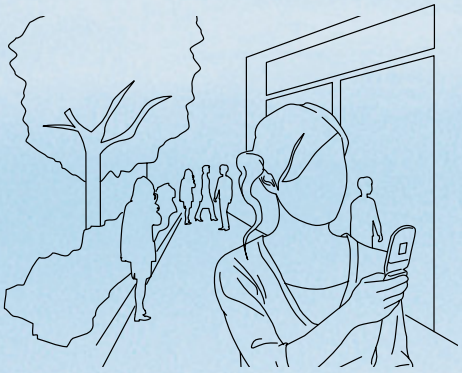
法人向け携帯電話の販売・関連サービス提供

法人のお客さまに対する携帯電話の販売や契約取り次ぎ、アフターサービスを行っています。通信コスト削減、リモートアクセスによる業務効率化、セキュリティ強化、オフィス通信インフラのワイヤレス化等の提案を差し上げ、お客さまのビジネス拡大をお手伝いします。

街やショップ等で

マーケティング・ソリューション

携帯電話を使って消費者心理をリサーチする「モバイルミル」、口コミを通じて商品やサービスの販売促進に役立つ女性向けブログサービス「269g（ブログ・ジー）」などにより、企業のマーケティングをサポートしています。



コンビニエンスストアで

プリペイドサービス

全国のファミリーマートの店舗、約7,400店に設置されている「Famiポート」で、携帯電話、国際電話、電子マネーなどのプリペイドサービスを提供しています。

アイ・ティー・シーネットワークのCSR

ステークホルダーとの信頼関係構築に努めます。

アイ·ティー·シーネットワークの事業活動は、一般や法人のお客さま、カメラ/家電量販店などのお取引先、キャリア（通信事業者）、行政機関、地域社会など、多くのステークホルダーの皆さまによって支えられています。アイ·ティー·シーネットワークは良き企業市民として、これらの皆さまとのより良い関係を築いていくことが、CSRの実現、社会への貢献につながることであると考えています。

ステークホルダーとのかかわり

お客さま（個人顧客）
携帯電話の販売、開通業務、各種サービスの提供、個人情報保護

お客さま（法人顧客）
通信機器販売、関連サービスの提供、マーケティング·ソリューション

キャリア（通信事業者）
携帯電話の販売、お客さま接点の代行

カメラ/家電量販店
携帯電話の卸販売、開通業務支援、店頭販売支援

社員
「個の価値」の向上支援、従業員満足の向上

株主·投資家
企業価値の向上

行政
納税、災害時の支援協定

地域社会
清掃活動、高齢者への電話教室、消費者·青少年保護等

国際社会
ワクチン提供活動、生態系保全活動および食糧支援活動への寄付

地球環境
環境負荷低減活動、植林、改正省エネ法対応等

特集

最も信頼できる身近なモバイルパートナーであるために

わが国で1億人を超える人々が利用している携帯電話は、生活や産業を支えるインフラです。便利なコミュニケーションツールとして離れた人と人の心をつなぎ、また災害等の緊急時には重要なライフラインにもなります。さらに、インターネットに接続したり、財布代わりになったり、TV放送を受信したり、音楽プレーヤーや書籍リーダーになったりと、いつでもどこでも人のそばにあって、その行動を支え、広げてくれる存在です。

アイ・ティー・シーネットワークの事業とは、このような携帯電話と人の接点をつくっていくことであり、その社会的使命は極めて重いといえるでしょう。こうした役割にアイ・ティー・シーネットワークがどのように取り組み、どのように挑んでいるか、二つの業務を通してご紹介します。

TOPIC 1 キャリア認定ショップの業務

お客さま満足度の高いサービスで“通えるショップ”を目指して

何よりも、お客さまにご理解いただくことを大切に

携帯電話は、わが国ではほぼ「1人1台」まで普及し、その機能や利用できるサービスが次々と広がっています。携帯電話のない生活、仕事というものは、いまや考えられないほど。それだけに、アイ・ティー・シーネットワークのキャリア認定ショップには、毎日、携帯電話に対するさまざまなニーズをもったたくさんのお客さまがお見えになります。新しい機種に買い換えたい、使い方がわからない、故障したのだがどうすればよいのか、自分に合った料金プランを知りたい…、こうしたニーズに一つひとつ的確にお応えし、お客さまにご満足いただけるモバイル環境を提供していくことは、キャリア認定ショップの重要な役割であるといえます。

アイ・ティー・シーネットワークのキャリア認定ショップでは、こうしたお客さまに気軽に何度でも足を運んでいただけるショップづくりを目指しています。それを実現するため、お客さま満足度のさらなるアップに向けて全店で取り組んでいます。スタッフの接客等のソフト面、お店の設備・備品等のハード面、さらに個人情報の扱い方等のセキュリティ面、これらについてアイ・ティー・シーネットワークでは細かい規定を設け、チェックシートに落とし込んで店舗におけるお客さまの応対に活かしています。しかし、それができただけではまだ十分とはいえません。親身になってご相談に応じる、ご説明するのではなく、ご理解をいただく、という応対を心掛けることで、はじめてお客さま満足度の向上につながるのだとアイ・ティー・シーネットワークでは考えています。

順番待ちのお客さまに気を配るフロアマネージャー

ドコモショップ上野広小路店
店長　石田 敬人

店長の声

お店全体でお客さまをお迎えするよう心掛けています。

当店は1日あたり200～250名のお客さまに来ていただいており、時間帯によっては、10～15分お待ちいただくこともございます。そのようなときは、フロアマネージャーが「どうなさいましたか」「機種はお決まりですか」と声を掛け、お話をうかがうことで窓口でお客さまの用件がスムーズに進むように努めます。また、窓口では料金プランについて「お客さまの使い方でしたら、このプランにするとお得になりますよ」という提案を行います。こういう気配りを重ねることで、お客さまに喜んでお帰りいただくように心掛けています。お店のこういう雰囲気は、スタッフ一人ひとりの力が集まってできるものだと思います。一人が「いらっしゃいませ」と声を出せば、ほかのスタッフもそれぞれ「いらっしゃいませ」とお迎えする。お客さまにすれば、スタッフに1対1で応対してもらっても、それは当たり前のことで別に嬉しくない。しかし、お店全体で応対してもらえば気分がいいはずです。こういう接客姿勢を常に作っていきたいと思っています。

スタッフの声

お客さまの信頼を得ることに、最も気を配ります。

ドコモショップ上野広小路店
リーダー　古川 亜希

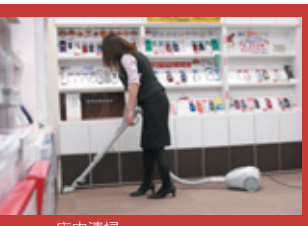
必ず一回は笑っていただいてからお客さまをお帰しする、それを目標にしているドコモショップがあると聞き、素晴らしいと思いました。以来、どんなに不機嫌そうなお客さまでも、私が心を開けばきっと心を開いていただける、そう思って応対することに決めています。応対の中で気を付けているのは、ご理解いただけているのか、お客さまの目を見て確認しながら話を進めていくということ。「わかりました」といわれても、まだだなと感じたときは、もう一度ご説明するようにしています。また、新規の契約をしていただけなかったときは、まだ自分がお客さまから十分な信頼を得られなかったのだ、と思うことにしています。お客さまにしてみたら、提案内容に魅力が感じられても、相手がどこか信頼できないとウンといえない、そういうことがあるのだと思います。結果が出ないからといって落ち込まないで、お客さまの立場に立ってご説明しているということをお伝えし、わかっていただく。そのようにして、今では、来店すると必ず私を指名してくださるようになったお客さまも多いんですよ。

毎日、お客さま目線で評価して問題点を改善

ドコモショップ上野広小路店は、他社が経営する店舗を含め、関東甲信越地区のドコモショップ268店を対象とする「CS（お客さま満足度）ランキング」において、2008年7月、8月、9月と3ヶ月連続で1位という成績を上げました。このランキングは、ドコモショップを利用されたお客さまに、店舗満足度（① スタッフの対応、説明内容 ②店舗の設備・雰囲気 ③所要時間の適切さ）について携帯電話でアンケートにお答えいただき、集計して毎月の順位が決まるというものです。

ドコモショップ上野広小路店は、JR御徒町駅にほど近い繁華街に位置し、すぐ向かいには松坂屋上野店があります。お見えになるのは、この地に働く方をはじめ、買い物帰りの方、周辺を訪れた方など、さまざまな層のお客さまがいらっしゃいます。このお店の1日は、店長、副店長以下、スタッフ全員による開店前の店内・店頭清掃から始まります。そして、清掃が終わると、全員朝礼です。朝礼では、店長による挨拶・伝達等の後、「CSリーダー」からお客さま満足度アップに向けた改善点について、一つひとつ指示を行います。「CSリーダー」とは、店舗におけるお客さま満足度向上の推進担当者。常にお客さま目線に立って、外から入ってこられたお客さまの目に、スタッフの印象、店舗の様子や雰囲気がどう映るのかということを評価して、毎日の朝礼で発表し、改善・改革を促します。こうして開店時間の午前11時前になると全員で入口に整列し、オープンとともに入店してこられるお客さまをお迎えするのです。

■開店を迎えるまで


店内清掃

店頭清掃

朝礼

ステッカー表示位置の検討

最初のお客さまをお出迎え

キャリア（通信事業者）の「顔」としての責任を果たすために

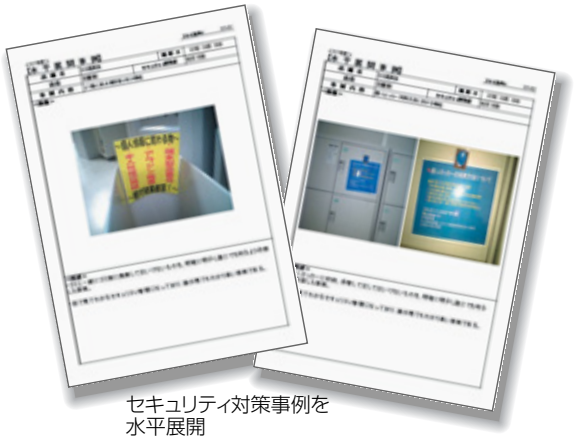
キャリア認定ショップとは、代理店契約に基づいて携帯電話通信事業者からアイ・ティー・シーネットワークが運営を任されているお店のこと。ここで事故やトラブルを起こすことは、委託元である携帯電話通信事業者への社会の信頼を損なうことになるので、アイ・ティー・シーネットワークでは店舗業務におけるリスク管理にも細心の注意を払っています。

そのうち、特に力を入れているのは情報のセキュリティです。アイ・ティー・シーネットワークの直営店舗116店（2009年3月末現在）に対しては、ショップサポート部の担当者が年に4回訪れて、毎回、終日を使って予防および事故対応の説明にあたっています。また、このとき、70項目にわたるチェックシートに基づいて、店舗のセキュリティ担当者とともに1項目ずつ点検を行います。70項目の内訳は、セキュリティ47、防犯・防災10、クリンネス13。内容としては、顧客情報管理、通信キャリアと店舗の各種管理簿の管理、パソコンの外部記憶媒体、情報処理端末の管理、代替機の管理、改修機の管理、出入り口の施錠、消火器の設置、ショップ入口付近の障害物の有無、バックヤードの整理、引出内の不要な事務用品の有無など、社内の内部監査にもキャリアの業務調査にも、両方に十分対応できる厳しい項目が並んでいます。このように「標準ルール」

お客さまの前で旧機を破砕

を設け、このルールのもとに全店を管理することにより、店舗全体の管理レベルを高め、事件・事故の極小化を図っています。

また、ショップサポート部がこうしたセキュリティチェックの際に知った、店舗独自のセキュリティ対策事例は全店に紹介し、水平展開に努めています。



セキュリティ対策事例を水平展開

ショップサポート部の役割

アイ・ティー・シーネットワークではお客さま満足度の向上を図るため、ショップサポート部が中心となって、全国のキャリア認定ショップのスタッフを対象にさまざまな教育・研修を行うとともに、マーケティングツールの製作を集中的に行い、店頭業務の負荷軽減に努めています。

- **新人研修**…新人を対象に毎月2回実施
- **モバイルカウンセラー研修**…実技のロールプレイングに特に注力して実施
- **CS店舗チェック**…当社独自のチェック表を用い、スタッフ、店舗、セキュリティを点検
- **フロアマネージャー研修**…受付・案内責任者を育成
- **フロントスタッフ研修**…販売のスペシャリストを育成
- **クレーム研修**…クレーム対応の心構えを教育
- **CSマナー研修**…接客対応のマナーを教育
- **コンサルティング研修**…お客さまのニーズに応じた端末、サービス提案を教育

CS店舗チェック

TOPIC 2 代理店支援業務

業界最大クラスの規模と正確な対応で販売代理店をサポート

携帯電話の入出荷と在庫を集中管理

キャリアから供給された携帯電話が一般のお客さまのお手元に届くまでには、大きく分けて、二つの流通チャネルがあります。一つはキャリア認定ショップ（P11～P13参照）。そして、もう一つがカメラ・家電量販店やGMS（総合スーパー）等の販売代理店です。アイ・ティー・シーネットワークはこの販売代理店での販売においても、いくつかの極めて重要な役割を担っています。

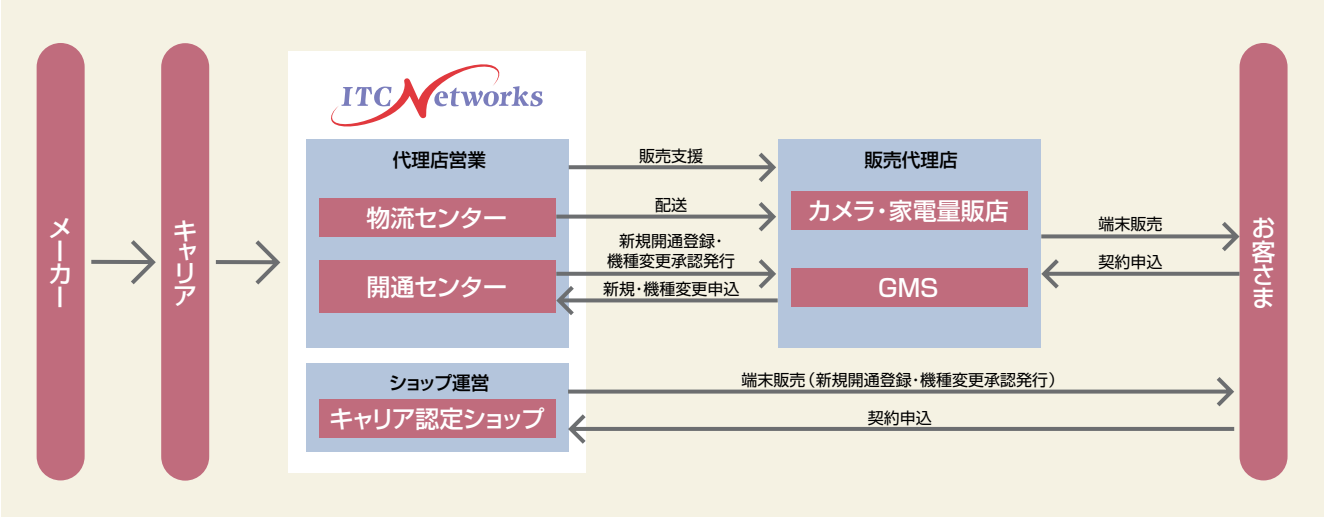
その一つが、物流機能です。アイ・ティー・シーネットワークでは物流センターを日本各地に開設し、キャリアから供給される携帯端末の入荷・在庫・出荷業務を製品番号ごとに一貫して集中管理し、カメラ・家電量販店やGMS等の店頭へ新商品をタイムリーかつ正確にお届けしています。東京都墨田区には業界最大規模の物流センターを設置しており、ここは最大で80,000台の在庫保有能力を有し、首都圏および関東エリアの約230店舗に対し1日当たり20,000台の出荷が可能です。

出荷に当たっては、携帯電話端末や充電器、取扱説明書、パンフレット等が入ったキット箱へ納入先店舗より依頼された同梱物や伝票等を組み込みます。こうした作業では、さまざまな改善を積み重ねたことで、ミス発生率0.01パーセント以下という極めて正確な配送を実現し、店頭でのスムーズな販売を可能にしています。また、カメラ・家電量販店やGMSの店頭へ販売スタッフを派遣しているほか、「サービスコーナー」を設けて故障修理や料金収納等のアフターサービスの充実を図るなど、代理店を幅広く支援しています。

入荷登録

出荷登録

■携帯電話がお客さまに届くまで



大量の開通・機種変更業務を迅速に処理

携帯電話がカメラ・家電量販店やGMS等の販売代理店を経てお客さまのお手元に届く際、アイ・ティー・シーネットワークは物流機能に加え、もう一つ極めて重要な役割を果たしています。これらの販売代理店が店頭で携帯電話を販売すると、お客さまの契約申込に伴い、キャリアとの間で「新規開通登録」あるいは「機種変更承認発行」という手続きを行うことが必要となります。アイ・ティー・シーネットワークでは、こうした業務を一括して行っています。

アイ・ティー・シーネットワークでは東京都墨田区の物流センターに、大規模な開通センターを併設。ここに175台の開通システム端末を置いて、のべ200名の専門オペレーターによるピーク時・月間85,000件の処理能力で、お客さまをできるだけお待たせしない、迅速で正確な開通登録および機種変更業務を365日休みなく行っています。

オペレーターがこうした業務に要する時間は、1件あたり、新規開通登録なら20分、機種変更承認発行なら10分といったところ。ただし、新機種の発売時期や土日祝日は処理件数が急増するため、どうしてもお客さまの待ち時間が長くなってしまいます。このようなときは、現在の待ち時間について、各店舗から問い合わせが殺到するため、開通センターではオペレーターが一目でわかる位置に「現在の待ち時間」を表示して、全員が同じ基準でお答えできるようにしています。

また、オペレーターには、新規開通登録や機種変更承認発行の業務を行う際には機種ごとの割引サービスやオプション等をすべて理解しておくことが求められます。そのため、開通センターでは新機種が出るとトレーナーがオペレーターへ新機種について研修を行い、迅速かつ正確に業務が行えるよう努めています。

安全、確実、高品質な業務のために

開通センターでは、日々、膨大な量のお客さまの個人情報を取り扱います。そこで2004年8月、東京都墨田区の開通センターにおいてモバイル流通・販売業界では初となる「情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度」認証を取得。情報管理体制を整備し、情報漏洩事故は絶対に起こさないという強い意思をもって、その運用にあたっています。また、1年に最低2回は開通センターの全員にセキュリティ教育を行い、従業員一人ひとりが日々の業務の中で徹底した情報管理を行うよう努めています。なお、「情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度」については、2005年6月にはマーケティング・ソリューションに携わる本社内の部署に、さらに2006年6月には、全国の支社へとその適用範囲を拡大しました。2007年6月にはISO27001に移行し、認証を取得しました。

また、2009年2月、物流センターでは携帯電話とその周辺機器に特化してISO9001「品質マネジメントシステム」の認証を取得し、それまで独自に積み上げてきた業務ノウハウを国際基準に照らし、その継続的改善を図ることに取り組んでいます。

アイ・ティー・シーネットワーク株式会社 開通業務課　基本姿勢

開通業務課の役割・責任――「目指す方向」

- 我々は、お客様・取引先・営業（社内）に向け最高品質の開通サービスを提供する責務がある。そのために、不断の努力をもって職務に臨む。
- 我々は、自らの開通センターに誇りを持つとともに、このセンター機能を社内各部署に広く提供する。そのために、自己研鑽および業務改善を怠らない。
- 我々は、開通センターに勤務するすべての従業員に、教育機会の提供を惜しまない。社員・派遣社員を問わず、十分な教育体制を保障し、広く活躍できるフィールドを用意する。

守るべき行動指針

- すべてに“情熱”をもって、且つ“真摯”に取り組む。
- 自ら考え、実行する。そして行動に責任をもつ。（自立・自律の個および組織へ）
- “対話”のコミュニケーションを基本とする。
- 仕事には必ずデッドライン（期限）を設定する。
- 時間を守る。
- 道義および規律を守る。
- 強みを活かし、弱みはチームでカバーをする。
- 余暇を大切にする。

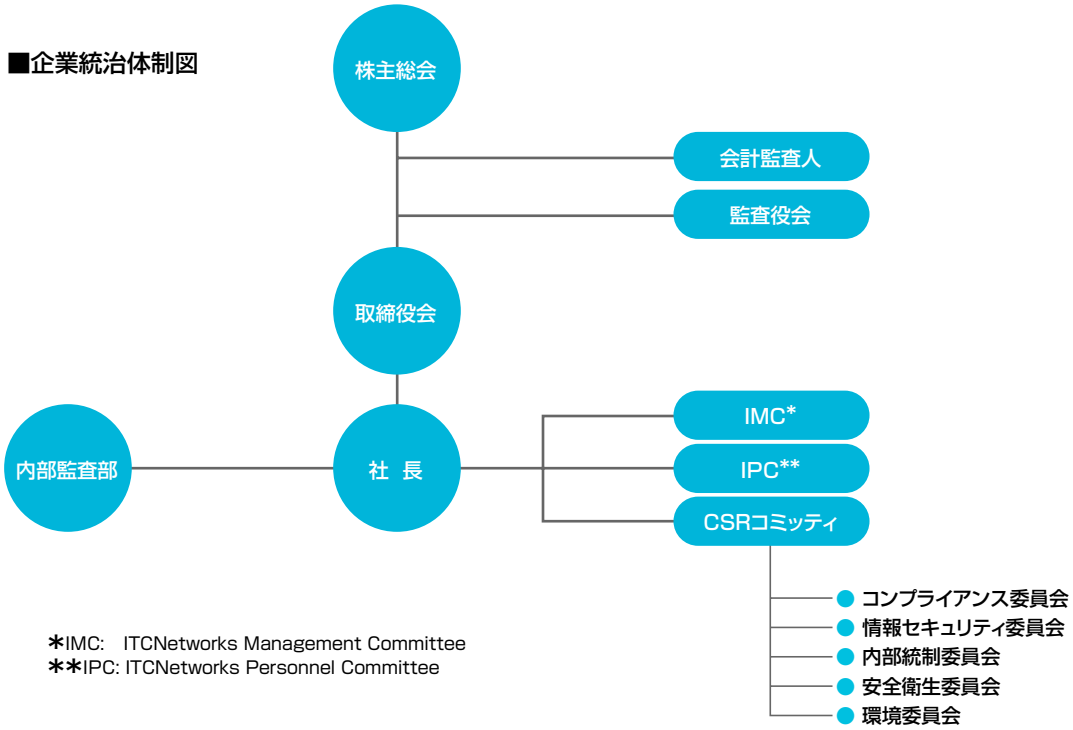
マネジメント体制

コーポレート・ガバナンス

企業統治体制

アイ・ティー・シーネットワークでは、コーポレート・ガバナンスの強化・充実により経営の健全性と透明性を高めることで、長期的な企業価値の向上を図っています。

■企業統治体制図



*IMC: ITCNetworks Management Committee
**IPC: ITCNetworks Personnel Committee

CSR管理体制

取締役会は、経営に関する重要事項を決定する場であります。取締役5名からなる取締役会のうち1名は社外取締役であり、業務執行機能の客観性と中立性を確保しています。

監査役会は、常勤監査役1名の他に、弁護士と公認会計士を含む社外監査役3名からなり、取締役の職務執行が適正に行われているか監査しています。

社長の業務執行権限に属する事項については、常勤取締役4名および部門長5名を常任メンバーとするマネジメント・コミッティが原則として毎月2回開催され、社長の重要な意思決定に係わる諮問に応じています。

社会の法令遵守の動向に合わせて、当社はコンプライアンスプログラムを2003年1月に制定し、また、ITCN企業行動基準も同時期に制定しました。

社員は、「企業理念」に加えて、この「ITCN企業行動基準」を印刷したカードも社員証ケースに入れて常に身に付け、いつでも内容の確認ができるようにしています。

ITCN企業行動基準

（1）法令の遵守
ITCNは、法令を遵守し社会的良識をもって行動します。

（2）公正な取引
ITCNは、公正かつ自由な競争の確保が市場経済の基本ルールとの認識のもとに商活動を行い、また、政治・行政との健全かつ正常で透明な関係を維持します。

（3）個人情報の保護
ITCNは、個人情報を適正に取扱い、個人の権利利益の保護に努めます。

（4）社会的に有用な商品、サービスの提供
ITCNは、製造物責任・省資源・省エネルギー・環境保全等に充分配慮を払い、安全かつ有用な商品・サービスの提供に努めます。また、商品・サービスの取扱いは、社会性についても充分配慮したうえ行います。

（5）長期的な視野に立った経営
ITCNは、短期的な収益のみにとらわれず、常に長期的な視野に立った経営を行います。

（6）環境問題への積極的取組
ITCNは、環境問題への配慮を常に忘れず、自主的、積極的に取り組みます。

（7）社会貢献
ITCNは、企業の利益と社会の利益を調和させ、「良き企業市民」としての役割を積極的に果たします。

（8）働きやすい職場環境の実現
ITCNは、従業員のゆとりと豊かさを実現し、働きやすい環境を確保すると共に、従業員の人格・個性を最大限に尊重し、自由闊達で創造性の発揮できる企業風土を実現します。

（9）反社会的勢力および団体との対決
ITCNは、市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力および団体とは断固として対決します。

（10）周知徹底
ITCNは、「企業行動基準」の周知徹底と社内体制整備を行います。

（11）率先垂範
ITCNの経営者は、自ら率先垂範し、「ITCN企業行動基準」の精神の実現に努め、万一、「ITCN企業行動基準」の内容に反するような事態が生じた場合には、経営者自ら問題解決にあたり、原因究明・再発防止に努めます。
また、社会への迅速かつ的確な情報公開を行うと共に、権限と責任を明確にしたうえで、自らも含めて厳正な処分を行います。

CSRコミッティ

2004年10月にはCSRコミッティを設け、その下部組織として5つの委員会（コンプライアンス、情報セキュリティ、内部統制、安全衛生、環境）を設置しました。CSRコミッティは、機能部門を管掌する取締役が議長となり、コンプライアンス、情報セキュリティ、財務報告に関する内部統制、社員の安全と健康管理、地球環境保全に関する事項を協議し社長に答申する機関です。5つの委員会は、CSRコミッティに対して前四半期の状況報告と、重大な案件や問題が発生した場合の解決策に関する社長承認取得が義務付けられています。

コンプライアンス委員会は、チーフ・コンプライアンス・オフィサー（CCO）を兼ねる専務取締役が委員長となり、社長、常勤取締役、部門長、常勤監査役、管理部門の部長と顧問弁護士が出席する定例委員会を四半期ごとに開催しています。定例委員会では、当社のコンプライアンスプログラムの方針策定、方針に沿った具体的諸施策と社内教育施策の決定、前四半期に起こった重大な事件・事故の内容報告や再発防止策の策定等を協議しています。
また、発生した「内部情報」（P19参照）が重大で緊急性の高い事故である場合には、臨時でコンプライアンス委員会を開くことがあり、対応策の検討、決定までを行います。

情報セキュリティ委員会は、情報管理統括責任者である専務取締役が、機能部門長を委員長に定め、情報セキュリティポリシーおよび情報セキュリティ対策基準の立案と見直し、情報セキュリティ・マネジメント・システムの導入/運営に係わる各種施策の検討/決定、これらの遵守/運用状況と実効性の確認/見直し等を行っています。また、当社は携帯電話の販売代理店として多数のお客さまの個人情報を扱っているため、情報セキュリティは事業の根幹に関る問題と位置づけており、2004年8月に、業界初のISMS認証を取得し、全ての情報資産を適正に管理するためのPDCAサイクルを組み込みました。現在ではISO27001（情報セキュリティを管理運営するためのマネジメントシステム）に移行し、情報管理体制の維持・向上に取り組んでいます。

内部統制委員会は機能部門長が委員長となり、その下で業務プロセス改革室長が実務の責任者となり、ステークホルダーに開示する財務報告の信頼性確保と業務効率向上を目的に設置されました。各部署の財務報告に関する内部統制の整備・運用は、部長・支社長がその責任を負って推進しています。なお、法令遵守に関する内部統制事項は、コンプライアンス委員会の活動内容になっていますので内部統制委員会の活動内容からは外れます。

安全衛生委員会は、営業第一部門長が委員長となり、多残業の削減とサービス残業の発生防止、障がい者雇用の促進、有給休暇と夏季休暇の取得促進、防火管理体制の確立、年1回の健康診断の受診の徹底、産業医との面談状況の把握等を行い、事務所の安全衛生を含む執務環境の整備・向上を図り、社員の安全と健康を保持する活動を行っています。

環境委員会は機能部門長が委員長となり、電力使用量の削減、OA用紙の使用量の削減、携帯端末の回収、グリーン商品の利用促進を中心とした環境対策と社会貢献に関する活動を行い、CSRコミッティへの報告と必要な申請を行っています。なお、当社は2004年にISO14001を取得して以来、環境保全に繋がる職場環境の改善を続けています。

コンプライアンス体制の強化

内部情報の定義

当社では、法令や社内規定への違反行為、社会規範に照らし問題がある行為、取引先との関係に重大な影響を及ぼすような事故等を「内部情報」と定義し、それらが部署長を通じてチーフ・コンプライアンス・オフィサー（CCO）に報告され、一元管理される仕組みを作っています。

特に携帯電話の販売代理店という業態から、当社は、お客さまが携帯電話事業者に提示する個人情報や通信の秘密に関する情報を大量に扱っています。その適正な取り扱いは、当社の事業の根幹を成すものですので、それらに関する事故は、FAXの送信先誤り、店頭カウンターでの申込書の渡しミス等も全てCCOに報告されるようになっています。

報告を受けたCCOは、「内部情報」のレベル（重要度）を3段階で判定し、1件1件の対応や再発防止策を指示し、その実施完了についても報告を受けています。

「内部情報」の発生はお客さまやキャリアにご迷惑をおかけしたり、当社の信用を失墜させかねない重大事ですので、事件・事故を減らそう、防ごうという社内の気運を高めております。発生した「内部情報」は幹部社員に速やかにフィードバックされ、同様の「内部情報」の再発防止に役立てられています。

内部通報制度

「内部情報」の報告は、社員は原則として直接の上司に行いますが、報告が適正に行われるよう、社員が経営企画部長やCCOに直接通報できたり、また社外の顧問弁護士に通報窓口を設けたりすることで、通報し易い体制を構築しています。内部情報通報者には、報告したことで不利益を被らないように充分配慮をしてその後の調査等を行います。

コンプライアンス教育

社員にコンプライアンスの意識を浸透させるために、携帯電話を使って学習・回答ができる教育研修を、正社員とパートナー社員全員に毎年実施しています。

中途入社の社員にも社員研修の一環として必ずコンプライアンス教育を実施しています。

お客さまとともに

お客さまの立場で考え、行動します。

お客さま満足度の向上

当社のお客さまは、携帯電話の購入、各種問合せ、料金支払い、クレーム、故障・修理、盗難・紛失等々でキャリア認定ショップにいらっしゃる方々と、携帯電話の購入でカメラ・家電量販店にいらっしゃる方々、および企業として携帯電話をご利用いただく法人の方々の3つに分かれます。どのお客さまにも、携帯電話を便利に経済的に安全に使っていただけるように、お客さまの立場に立って接客するように心掛けています。特にキャリア認定ショップの場合、多くのお客さまは店舗スタッフはキャリアの社員と思っていらっしゃるので、スタッフの態度、発言内容、端末やサービス内容の知識はそのままキャリアそのものの評価につながりかねず、気を抜くことができません。この店にまた来たいとお客さまに思っていただけるように、スタッフ一同笑顔を忘れず真剣に対応しています。

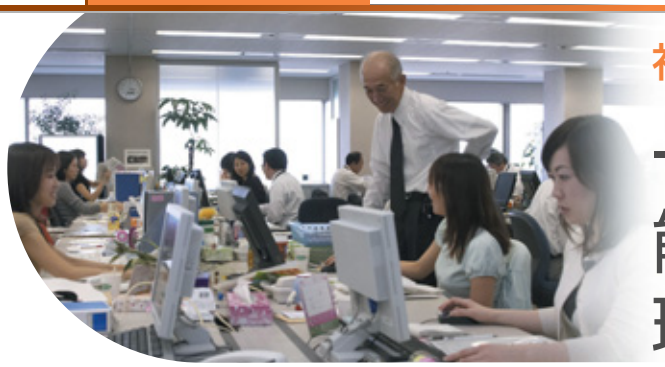
携帯電話契約時に、お客さまにお伝えすること

当社のような携帯電話の販売代理店は、電気通信事業法において、割引サービス申込み時の解約金の発生やパケット料金の注意事項も含め、各キャリアのサービス内容をお客さまにご説明するよう定められています。

携帯電話の普及、携帯電話により提供される通信サービスの多様化、携帯電話端末の高機能化に伴い、トラブルも増える傾向にあります。当社ではご契約時にお客さまにきちんとサービス内容をご説明して、将来のトラブルが発生しないように努めています。

●出会い系、自殺、薬物、いじめ等の有害なインターネットのウェブサイトには繋がらないように、2009年4月に施行された青少年ネット規正法に基づき、現在は20歳未満の方が契約者の場合は親権者からの申し出がなければ自動的にフィルタリングがかかる設定になっていることもお客さまに伝えています。

●また、お客さまからワンクリック請求やネットオークション／ネットショッピングによるトラブル等のご相談を受けた場合は、その対策をご説明しています。



社員とともに

一人ひとりが最大限に能力を発揮できる環境を作ります。

人財づくり、職場づくり

「ES（従業員の満足）無くしてCS（お客さまの満足）無し」という当社社長の強い考えに基づき、当社は公平・公正かつモチベーションが上がる評価制度と、働き甲斐のある人事制度の定着を心掛けており、常に社会の動向に合ったものへと改善しています。

従業員満足度調査

毎年社員、パートナー社員の全員を対象に、外部機関を利用して従業員満足度調査を実施し、社員の仕事の負担度、上司や会社に対する満足度を統計的に把握するようにしています。

改善要望事項については真摯に耳を傾け、対応できる事項は具体的対応を行い、全員にフィードバックを行っています。これは当社の社員自身が、働きがいのある職場と感じてモチベーションが上がらなければ、お客さま満足度を上げることにも力が入らないと当社では考えているからです。この他にも公平･公正な人事制度、目標管理制度を導入し、並びにスキルアップ／リーダーシップ／ネゴーシエーション／ロジカルライティング等の自己研鑽に役立つ各種研修を提供することにより、意欲のある人の能力をさらに伸ばすための支援も行っています。

この従業員満足度調査に記載されていた意見で、2008年度に改善されたものは次の通りです。

（1）新入社員育成のためのメンター制度の導入。（P22参照）

（2）15分休憩の廃止。7時間半の所定労働時間を超えて残業に入る場合は、15分の休憩を取ることになっていましたが、ドコモショップ等では忙しくて現実には取れないため、廃止としました。

（3）正社員だけでなくパートナー社員も有給休暇に加えて夏季休暇を取れるように改善しました。

障がい者雇用の推進

当社は、2007年6月に障がい者の雇用促進と定着率向上を目指し（株）ITCNアシストを設立し、就業規則を障がい者にとって働きやすいものとするなど就業環境を整備した結果、同年10月には業界初の特例子会社の認定を受けることができました。障がい者を積極的に採用し、2009年3月末時点では、ITCNアシストで11名、当社で8名を雇用しましたが、社員数の増加が大きく雇用率では1.6%に止まりました。法定雇用率の1.8%には達しませんでしたので、今後も引き続き障がい者の雇用促進に努力してまいります（2009年4月1日で1.8%、5月1日で1.9%、6月1日で2.0%と着実に改善しています）。

なお、ITCNアシストには、主として以下の仕事を業務委託しています。

（1）カメラ･家電量販店に出荷する携帯電話キット箱に、中身の分かるバーコードシールを貼付。

（2）ドコモショップ等で販促用に使うポケットティッシュ用のチラシの切断と封入。

（3）ビニール製ではなく環境に優しい段ボールから作る、物流センターで使う緩衝材の作製。

（4）レーザー加工機による携帯電話裏蓋への法人客先の社名等の刻印や、販促用品への名入れ。

（5）当社の社内研修会用資料のコピー、穴あけ、バインダーへのファイリング。

（6）当社の会計伝票の整理。

メンター（良き助言者）活動

新卒者に限ったことではありませんが、「会社を辞めるか、踏みとどまるか」と悩んでいる社員がいた場合、充分に自分のことを理解してくれている社員の存在は、計り知れず大きいものです。そのため、管理職は勿論のこと、教育担当者のみならず、広く先輩社員が新人の育成支援に参画しながら当社の育成文化を創っていくための施策として、メンター活動を2008年度から実施しています。

この活動では以下の4つの目標を掲げ、働きがいのある職場を目指しています。

（1）新入社員の精神的衛生面の安定と定着。
（2）各現場に育成風土を根付かせる。
（3）メンター活動の積み上げを通して、働きがいのある魅力ある会社として学生に選ばれる企業になる。
（4）人を支援するという体験を通じた、メンター自身の成長促進。

育児休業・休暇・支援制度

2007年度に出産した25名の女性社員の全員が2008年度に育児休業を取得しており、厚生労働省の女性の統計89.7%に対し100%と高い数値を出しております。また、出産を理由にした退職者はおりません。配偶者が出産してから子供が1歳になるまでの男性社員の育児休業の取得者は残念ながらゼロで、厚生労働省の男性の統計1.56%に及びません。しかし、男性社員を対象とした出産後最長5日間の育児休暇制度を導入しており、その利用者は10名でした。

また、女性社員が復職した後の短時間勤務の利用者は、2008年度は18名でした。

介護休業制度

育児・介護休業法では通算93日の範囲で介護休業ができますが、当社はそれを上回る通算1年の範囲を設定しています。また、就業を継続しながら少しでも介護の支援が実現できるように、勤務日選択制度、短時間勤務制度等も導入しています。

2008年度は1名が勤務日選択制度を取得しました。

産業医との面談制度

当社は多残業者の医師による面接指導の基準を「2ヵ月以上連続で月45時間以上の残業」としており、労働安全衛生法を上回る基準で社員の安全衛生体制を整備しています。

また、社員自身が産業医に直接相談できる産業医面談も毎月実施しており、その相談件数は2008年度は183件に上っています。

なお、2008年度より保健師による健康増進カウンセリングも実施しており、定期健康診断結果に基づき改善指導を個別に実施しています。

高齢者雇用の推進

高齢者雇用安定法の施行を受けて、当社も60歳の定年ではなく、65歳まで継続雇用を可能とする制度を整備しています。しかしながら、当社社員は若年層が中心であるため、その適用対象者はまだ4名と少数です。

社会とともに

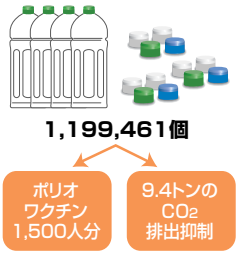
良き企業市民として、社会との共生を図っていきます。

社会貢献・ボランティア活動

できるだけ本業である携帯電話の販売に関連し、また、たとえ派手さは無くとも地元に密着した社会貢献を、こつこつ積み上げて実績を築いていきたいと考えています。

ペットボトルキャップの回収

2007年12月から始めた回収は、キャリア認定ショップにお客さまが持ち込まれたキャップと、社員が各自の家庭から集めたキャップの合計で、2008年度分として1,199,461個、1,500人分のポリオワクチンの供給に繋がり、CO_2として9.4トンの排出抑制となりました。



認定NPO法人世界の子どもにワクチンを日本委員会（JCV）に寄付

ISO14001を取得したドコモショップ等33店舗と、法人営業のビジネスセンター3ヶ所が回収した使用済み携帯端末の1台につき子ども1人分のポリオワクチンを寄付するマッチング計画をたて、最終的に9万人分（子ども1人分のワクチン20円）の180万円をJCVへ寄付しました。

サービス介助士

ドコモショップの社員を中心に、その他本社の社員、量販店のドコモサービスコーナーの社員の合計45名が、2008年度に新たにサービス介助士2級の資格を取得しました。お手伝いが必要なご高齢のお客さま、身体のご不自由なお客さまを、安全な介助技術を身につけたスタッフが、おもてなしの心でお迎えいたします。

広島県との支援協定

2009年3月25日に、広島県と伊藤忠商事並びに当社を含む伊藤忠グループ4社は災害時における総合的支援体制に関する協定を締結しました。

支援内容には炊き出し用のLPガス、ガスコンロ、ストーブ等の供給、警察・消防等の緊急車両へのガソリンの優先供給、徒歩帰宅者への水道水、トイレ、休憩場所の提供等が含まれます。

当社の役割は、平常時に県の要請に基づき多くの住民が集まっている会場等で、災害時に利用するドコモのiモード、伝言ダイヤル、web等による災害時伝言板の利用方法を説明し、広く啓発活動を行うというものです。

本件は2008年2月に福岡県と同様の支援協定を締結して以来、2件目の支援協定となります。

協定締結式
（後列右は門永中国支社長）

清掃活動

毎朝、全国の182店舗（2009年3月末時点）のキャリア認定ショップで、店先と近隣の掃除を行っていることに加え、4月の新入社員研修時に東京新宿中央公園で新入社員全員で実施、5月は中国支社が広島フラワーフェスティバルの会場内のごみ拾いに参加、10月は特例子会社ITCNアシストの社員が静岡県田子の浦海岸の清掃に参加、ドコモショップ中目黒店は目黒区の認可を得て、中目黒スイーパーズとして去年の8月から毎朝店舗周辺を清掃、12月は人事総務部の有志が品川区の老人ホームに出向き年末大掃除の手伝いをし、1月と2月には関西支社が支社近隣の道路、歩道の清掃活動を行いました。

田子の浦海岸清掃
（ITCNアシスト）

老人ホーム清掃
（人事総務部）

店舗周辺清掃（中目黒店）

支社周辺清掃（関西支社）

新入社員による新宿中央公園の清掃

電話教室

キャリア認定ショップで随時行っている電話教室とは別に、8月にはドコモショップ錦糸町店が墨田区内の視覚障がい者11名に対し、ほぼ付きっ切りで携帯電話の便利な使い方を教える携帯電話教室を実施、10月にはドコモショップ千葉中央店が市内在住の高齢者56名に対し老後を楽しむ携帯電話活用術として実施、11月にはNTTドコモグループが視覚障がい者17名に便利な携帯電話の使い方を教える教室を開催し、ドコモショップ八事店から副店長が補助スタッフとして参加、1月にはドコモショップ錦糸町店と開通・物流センターが共同で菊川町内会の高齢者16名に実施、それぞれ是非また開催してほしいと好評を得ました。

視覚障がい者への電話教室
（錦糸町店）

高齢者への電話教室
（千葉中央店）

視覚障がい者電話教室のアシスト
（八事店）

菊川町内会電話教室
（錦糸町店/開通・物流センター）

キッズの職業体験

7月にドコモショップ千葉中央店では小学生18名を、8月にはドコモショップ浦和店が小学生20名を店に招待し、店頭でのチラシ入りティッシュの配布、POPの作成、来店客へのお茶や飴のサービス等を体験して貰いました。参加した小学生全員がまたやってみたいと意欲的で、他のお客さまも微笑ましくて待ち時間が気にならなかったと好評でした。

千葉中央店

浦和店

植林

5月に関西支社の有志社員が、びわこ地球市民の森で植樹を実施、また当社の親会社である伊藤忠商事の創業150周年記念社会貢献事業のWWF（世界自然保護基金）によるボルネオ島での植林プログラムに当社として賛同し、100万円の寄付を決定いたしました。

ボルネオ島（マレーシア・サバ州）の植林予定地（955ヘクタール）

関西支社有志社員

札幌雪祭り市民像製作抽選会

2月5日開催の札幌雪祭りの市民像100基の枠に対し500組を超す応募があり、その12月の公開抽選会において、会場の設営、来場者の受付、抽選会場への誘導、舞台上のミス札幌が引き当てた当選番号の台紙への記入、当選グループの雪像製作場所の決定の手伝い等を北海道支社の4名が行いました。

献血

開通･物流センターに属する営業サポート部の社員を主体に近隣住民も含め、9月に52名、2月に40名が、日本赤十字に献血を行いました。2007年度から始めましたので計4回の実施となります。献血実施の当日だけでなく、前日にも献血実施日時を記したティッシュを配り、献血車をセンターの駐車場に止めて来場しやすくしてもらった結果、9月は雨の悪条件にもかかわらず前年と同じ50名を超える実績を残すことができました。

障がい者福祉サービス事業所への衣料品提供

札幌の「つくしの会」では、地域の方々から提供される綿100%の衣料品を、障がい者がハンカチ程の大きさに加工し、油ふき取り用のウエスとして印刷工場に卸す仕事を行っていますが、材料が不足しているとの話を聞いた北海道支社が、12月にスタッフの家で不要になった綿の衣料品を持ち込みました。

ウォーク・ザ・ワールド FOR アフリカ

5月に横浜みなとみらい地区で、WFP国連世界食糧計画（以下WFP）と国連WFP協会が共催するチャリティイベントに、本社より有志社員が参加しました。WFPは、飢餓の撲滅を使命とする国連の食糧支援機関で、国連WFP協会は、WFPの民間公式支援窓口となっている認定NPO法人です。当社では国連WFP協会に、その運営費として年間10万円の寄付を行っています。

環境に配慮した事業活動と、環境負荷低減活動を推進しています。

環境マネジメント

アイ・ティー・シーネットワークは、モバイル端末卸売・販売並びにモバイル端末を利用したソリューション事業を推進するに当たり、定期的に環境への影響を評価して継続的改善と汚染の予防に努め、地球環境保全活動を推進すべく、基本方針として2004年10月1日にアイ・ティー・シーネットワーク「環境方針」を定めました。

社員は全員「企業理念」、「ITCN企業行動基準」を記したカードを社員証ケースに入れて携帯していますが、「環境方針」もカードで配布され携帯しています。

アイ・ティー・シーネットワーク環境方針

〔1〕基本理念

地球環境問題は人類全てに与えられた課題である。人間尊重の経営を標榜し、個の価値、会社の価値を高め、社会に貢献する事を企業理念とする当社は、地球環境問題に対しても配慮を常に忘れず自主的、積極的に取組み、企業活動と地球環境保全を両立させて社会に貢献する。

〔2〕環境方針

1.環境への配慮

事業活動の推進に当たり、自然生態系、地域環境、地球環境の保全に配慮する。

（ア）電気及び紙等の使用量改善により、「省エネルギー」と「省資源」に取り組む。

（イ）地球環境に配慮したグリーン商品の使用により「省資源」と「廃棄物削減」に取り組む。

（ウ）職場環境の整理整頓を心がけ、効率の良い省資源の事業活動を実現する。

（エ）広告宣伝用媒体等は可能な限り環境負荷の少ない物を使用する。

2.環境関連諸法規の遵守

事業活動の推進に当たっては、環境保全に関する環境関連法規、及び当社が同意する他の要求事項を遵守する。

3.社会との共生

（ア）良き企業市民として、積極的に地域社会に溶け込み、環境保全活動を推進する。

（イ）地球規模での環境保全に係わる基礎研究の支援を行う。

4.啓発活動の推進

（ア）環境保全意識及び活動の向上を図るため、この環境方針を全社員に周知し、また社外にも公開し、全社員が理解・実践できるように積極的に啓発活動を推進する。

（イ）環境マネジメントシステムの対象範囲を積極的に拡大する。

環境負荷低減の取り組み

2008年度は、ISO14001の認証を取得した本社、33ヶ所のキャリア認定ショップ、3ケ所の法人営業ビジネスセンター、3支社および1ケ所の開通物流センターを対象に以下の4案件に取り組みました。
現在もその他の支社とキャリア認定ショップにその範囲を広げ、環境負荷低減の取り組みを推進中です。
今後とも地球環境問題に対する配慮を常に忘れず、自主的、積極的に取り組み、企業活動と地球環境保全を両立させ社会に貢献して参ります。
また、地球温暖化問題の基礎研究の支援として東京大学気候システム研究センターに10万円、東京湾のゴミの埋立地を緑の森に生まれ変わらせる「緑の東京募金」に10万円の寄付をしました。

電力使用量の削減

本社やその他の拠点ではパソコンと照明の電気使用量が高いので、長時間離席時のパソコンディスプレイの電源オフ、通路や窓際の蛍光灯の間引き、昼休みの消灯、残業後のエリア別消灯の徹底、待機電力削減のための退社時のコンセント抜き、ノー残業デーの実施等の小まめな管理を推進し、電力使用量の削減を行っています。その結果、2008年度は目標1,896,263kW対し実績1,895,891kWとなり99.9%の使用率で達成しました。

コピー用紙の使用量の削減

表の1枚に2ページを印刷する割付印刷と裏と表の両面印刷により、1枚の用紙に4ページを印刷することを徹底し、情報セキュリティに配慮し可能なものは裏紙を使ってコピーをする等の対応を行いました。また、受け取るFAXが一番多い財務経理部はFAXサーバーを導入し、紙でのプリントはしない対応を行いましたが、目標11,629,000枚に対し実績11,683,000枚と目標をわずかに超過し達成できませんでした。しかしながら、規模拡大による社員増員や業務量増加によるやむを得ずの使用量が増える中、健闘した数値となりました。

携帯電話の回収促進

キャリア認定ショップを管轄する営業第二部門と法人営業の営業第三部門を対象に、回収目標を74,493台に設定した結果、実績は111.8%の83,297台となり目標を達成しました。

グリーン商品の利用促進

環境に優しい製品を優先して購入するグリーン購入比率の目標を、OA用紙は60%、OA用紙以外の事務用品は93%とし、OA用紙はお客さまにお渡しする書類の一部も、リサイクルペーパーに切り替えましたが、実績はOA用紙が57.3%で未達成、OA用紙以外が96%で達成という結果となりました。

■環境目標と実績

	2008年度目標	2008年度実績	2009年度目標
電力使用量	1,896,263kw 2006年度換算値比 で本社は△3%、 その他は△2%で策定	1,895,891kw	4,061,402 kw 2006年度換算値比で 本社は△4%、その他は△3%で策定。 但し対象拠点拡大のため目標が大きくなる。
コピー用紙使用量	11,629,000枚 2006年度換算値比 本社、支社、ビジネス センターは△6%、 ショップは△3%で策定	11,683,000枚	15,584,000枚 2006年度換算値比で 本社、支社、ビジネスセンターは△9%、 ショップは△4%で策定。 但し対象拠点拡大および開通業務の東京集中を見越して目標が大きくなる。
携帯電話の回収	ショップ営業部門　66,093台 法人営業部門　8,400台 合計　74,493台	ショップ営業部門　63,549台 法人営業部門　19,748台 合計　83,297台	ショップ営業部門　販売実績の30%で未定 法人営業部門　9,240台 合計　9,240台+α
グリーン購入比率	OA用紙　60% OA用紙以外　93%	OA用紙　57.3% OA用紙以外　96%	OA用紙　60% OA用紙以外　95%

不要携帯電話は貴重な資源

不要になった携帯電話・電池・充電器は、全国のキャリア認定ショップ等で回収され、いずれも100%リサイクルされます。携帯電話には金、銀、銅、パラジウム、ガリウム、インジウム等の稀少金属が使われており、世界的な需要増でその供給が需要になかなか追いつかない状況になっていますが、これらもきちんと素材に戻され再利用されています。稀少金属の精錬過程で発生するスラグも路盤材や湾岸のテトラポットの中込材等に、また、プラスチックもハンガー等の日用品や収納容器等にそれぞれ再利用されています。

ただし残念ながら、不要携帯電話の回収台数は年々減少しています。その理由の一つに、お客さまがアドレス帳や写真等のデータを悪用されるのではと不安視されることがあります。しかし、キャリア認定ショップに持ち込めば、お客さまご自身が携帯電話に残った個人情報を消去することもできますし、データをCD−ROM等へバックアップするサービスも受けられます。また、ショップではお客さまに安心してリサイクルにご協力いただけるよう、個人情報保護のため、回収した携帯電話を専用工具でお客さまの目の前で破砕しています。

キャリア認定ショップや「モバイル・リサイクル・ネットワーク」のマークのあるショップでは、どこの携帯電話でも無償で回収を行っています。部屋の中などに古い携帯電話がありましたら、資源の有効利用のため、ゴミとして捨てないで是非ショップにお持ちいただきますようお願いいたします。

キャリア認定ショップの
「不要携帯回収促進ポスター」

モバイル・リサイクル・
ネットワークのマーク

第三者意見

名城大学教授・弁護士
郷原 信郎（ごうはら のぶお）

1977年東京大学理学部卒業。1983年検事任官。公正取引委員会事務局審査部付検事、長崎地検次席検事、法務省法務総合研究所研究官などを歴任し、2006年検事を退官。桐蔭横浜大学法科大学院教授（派遣検事）、コンプライアンス研究センターセンター長を経て、2009年より名城大学教授・コンプライアンス研究センター長。ほかに、警察大学校専門講師、公正入札調査会議委員（国土交通省、防衛省）など多くの公職を務める。
主な著書に「思考停止社会～『遵守』に蝕まれる日本」（講談社現代新書）、「『法令遵守』が日本を滅ぼす」（新潮新書）、「企業法とコンプライアンス～“法令遵守”から“社会的要請への適応へ”～」（東洋経済、2006年、編著）など。

モバイルマーケットの急速な拡大とともに成長を続けてきたアイ・ティー・シーネットワークであるが、通信キャリアや量販店等との関係をはじめ、その事業構造や提供するサービスの中身が今一つ見えにくい印象があることは否めない。トップメッセージと会社概要に続いて、報告書の前段で、キャリア認定ショップの業務や代理店支援業務の中身を特集という形で取り上げ、自社の中核事業がどのように展開されているのか具体的なイメージが伴う形で情報提供しているのは、自社の見えにくい素顔をステークホルダーに正確に理解してもらう上で効果的である。

経営体制の面からは、CSRにかかわる各種委員会などの社内組織の取り組みが紹介されているが、単にマネジメント体制と一般的な取組内容を示すだけではなく、経営体制の中で実際にどのように機能しているのか、具体的にステークホルダーとの間にどのような課題が生じていて、具体的にどのような対策を講じているのかを示すことも必要であろう。また、取り組みの経過や結果の検証、今後の課題などを具体的に提示することも検討すべきであろう。

社会性報告および環境報告の面において、多くの取り組みについての達成状況が具体的数値で示され、未達成項目についても具体的に報告されるなど、取り組むべき課題を踏まえた報告がなされている点は評価できる。

通信キャリアの代理店として日々膨大な個人情報、通信の秘密に関する情報を取り扱っているのであるから情報セキュリティへの取り組みは事業の根幹に関わる問題である。それが、どのような管理体制のもとに、どのような手段でどのように確保されているかが具体的に述べられているが、企業としての情報セキュリティに関するポリシーの提示をした上でこれを行うようにすれば、取り組みの意味や充実度といったものが一層よく伝わるであろうと思われる。顧客や取引先との信頼関係を強化していくためにも今後に期待したい。

また、「人間尊重」の企業理念を掲げ、社員一人ひとりの価値向上が様々なステークホルダーとの間の価値連鎖の起点になることを強調するのであれば、社員に対する教育ポリシーをより明確に示すべきであろう。

報告書全体から、アイ・ティー・シーネットワークという会社が事業の拡大と歩調を合わせ、CSRにかかわる取り組みを全方位的に実行中であることを読み取ることができる。しかし、これら諸活動がそもそも何のためになされているのかを示すことが十分ではないように思われる。トップメッセージで示された経営理念と、中核業務の展開、経営体制の中でのCSR、コンプライアンスの位置づけ、社会性報告の中のES関連項目、社会貢献関連項目、環境報告の内容などの相互の関連性を示すことで、これらの取り組みが、トップのメッセージと有機的な連関を持って実行されていることを印象づけることも必要であろう。

今や社会のライフラインとなった携帯電話サービスの事業において、ユーザーとのインターフェースという重要な役割を果たすことで成長してきたアイ・ティー・シーネットワーク。モバイル通信が携帯電話という枠を超えて進化を続ける中で、今後同社に求められるのは、モバイル通信に関する新たな価値を創造することだ。そのための企業としての戦略を示し、本報告書で紹介されている具体的な取り組みの位置づけを明確にすることが、ステークホルダーの信頼と期待を一層高めることにつながるであろう。

アイ・ティー・シーネットワーク株式会社 経営企画部 行
FAX 03-5739-3704

郵送先
〒150-6026 東京都渋谷区恵比寿4-20-3
恵比寿ガーデンプレイスタワー26F

アイ・ティー・シーネットワーク CSR報告書2009 アンケート

本報告書をお読みいただき、ありがとうございました。今後のCSR活動や報告書制作などに活かしたいと思いますので、以下のアンケートにご協力ください。お手数ですがこの用紙にご記入いただき、FAXまたは郵便にてお送りいただきますようお願い申し上げます。

Q1 この報告書はいかがでしたか。

□ 1. とてもわかりやすい □ 2. わかりやすい □ 3. 普通 □ 4. わかりにくい □ 5. とてもわかりにくい

●そのようにお感じになった理由を具体的にお聞かせください。

[ ]

Q2 印象に残った記事・ご興味をお持ちになられた内容をお選びください（いくつでも可）。

□ 1. アイ･ティー･シーネットワークの企業理念 □ 2. トップメッセージ □ 3. アイ･ティー･シーネットワークの概要
□ 4. アイ･ティー･シーネットワークと社会とのかかわり
□ 5. 特集 TOPIC 1 お客さま満足度の高いサービスで“通えるショップ”を目指して
□ 6. 特集 TOPIC 2 業界最大クラスの規模と正確な対応で販売代理店をサポート
□ 7. マネジメント体制 □ 8. 社会性報告 お客さまとともに □ 9. 社会性報告 社員とともに
□ 10. 社会性報告 社会とともに □ 11. 環境報告 環境に配慮した事業活動と、環境負荷低減活動を推進しています。
□ 12. コラム 不要携帯電話は貴重な資源 □ 13. 第三者意見

Q3 この報告書の内容について足りない点、改善した方が良い点がありましたらお聞かせください。

[ ]

Q4 アイ・ティー・シーネットワークのCSRへの取り組みについてについてどのようにお感じになりましたか。

□ 1. とても評価できる □ 2. 評価できる □ 3. 普通 □ 4. 評価できない □ 5. 全く評価できない

●そのようにお感じになった理由を具体的にお聞かせください。

[ ]

Q5 本報告書をどのような立場でご覧になられましたか。

□ 1. お客さま □ 2. お取引先 □ 3. 株主･投資家 □ 4. 政府･行政 □ 5. 環境NGO/NPO
□ 6. 報道関係 □ 7. 学校･教育機関 □ 8. 学生 □ 9. 事業所の近隣住民 □ 10. 当社グループ従業員･家族
□ 11. 企業･団体の環境担当者 □ 12. その他（ ）

ご協力ありがとうございました。個人情報保護の観点から、個人を特定できるご質問は上記には含まれません。

アイ・ティー・シーネットワーク株式会社
〒150-6026 東京都渋谷区恵比寿4-20-3
恵比寿ガーデンプレイスタワー26F
TEL.03-5739-3700　FAX.03-5736-3704

P-B10016

この報告書は、環境に配慮したグリーンプリンティング認定工場で、「FSC認証紙」、VOC削減効果の高い「水なし印刷」「W2インキ」を使ってつくりました。また、CTP（Computer To Plate）方式を採用し、製版工程における中間材料を全廃しています。